

106 年第二季閱聽人意見調查報告

本公司的客戶服務小組隸屬於整合行銷部公關服務中心，服務平臺包括華視主頻道、華視教育文化頻道、華視新聞資訊台、國會頻道 1、國會頻道 2，及華視 MOD 新聞頻道等六大平台，負責閱聽人電話、電子信箱意見回覆或疑難排除等工作，針對 106 年第二季閱聽人意見統計與分析說明如下。

一、閱聽人意見樣本描述

自 106 年 04 月 03 日至 106 年 07 月 02 日止，華視客服小組閱聽人意見調查統計所得，觀眾撥打 0800 免付費專線與華視觀眾服務專線總計共 1485 通〔含電子信箱郵件 24 封〕，與上一季的來電總數 1493 通〔含電子信箱郵件 36 封〕相比較下，本季的總來電通數為減少。第二季觀眾意見統計總表請見附表一如下：

根據附表一中部門別與意見內容的交叉表結果顯示，觀眾意見數主要集中在「節目部」的節目表詢問、「教學處」的教材、節目 DVD 購買及「新聞部」的活動、節目內容查詢。

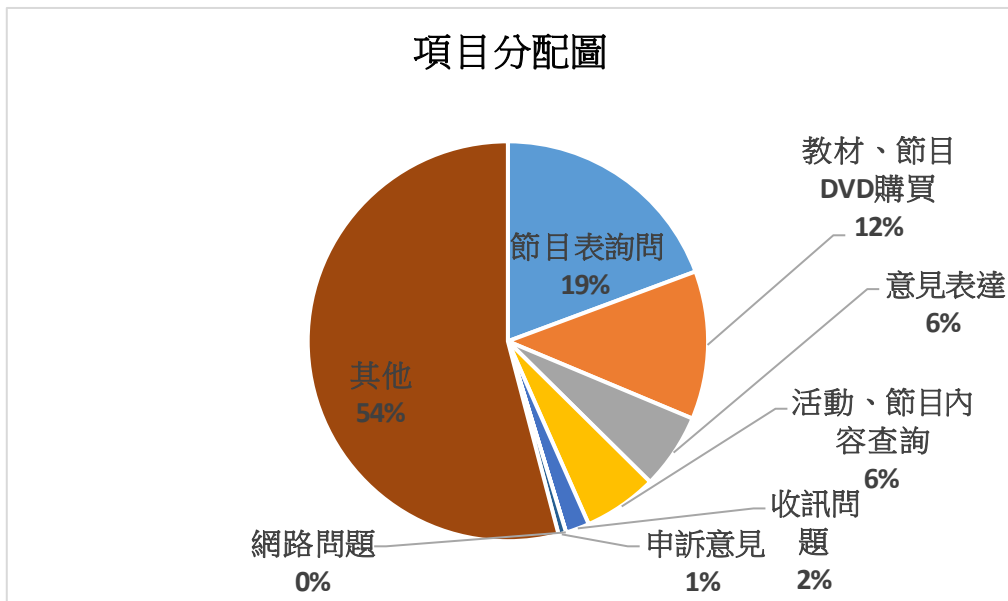
附表一 106 年度第二季觀眾意見調查統計表

| | 節目表詢問 | 教材、節目 DVD 購買 | 意見表達 | | 活動、節目內容查詢 | 收訊問題 | 網路問題 | 申訴意見 | 其它 | 總結 |
|------|-------|--------------|------|----|-----------|------|------|------|-----|------|
| | | | 正面 | 負面 | | | | | | |
| 節目部 | 241 | 6 | 70 | | 23 | 0 | 0 | 0 | 57 | 397 |
| | | | 3 | 0 | | | | | | |
| 教學處 | 26 | 169 | 7 | | 25 | 0 | 0 | 0 | 8 | 235 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 新聞部 | 15 | 0 | 12 | | 65 | 0 | 0 | 9 | 197 | 298 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 工程部 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 28 | 0 | 0 | 21 | 49 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 資料處 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 16 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 其他單位 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 490 | 490 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 總結 | 282 | 175 | 89 | | 113 | 28 | 0 | 9 | 789 | 1485 |
| | | | 3 | 0 | | | | | | |

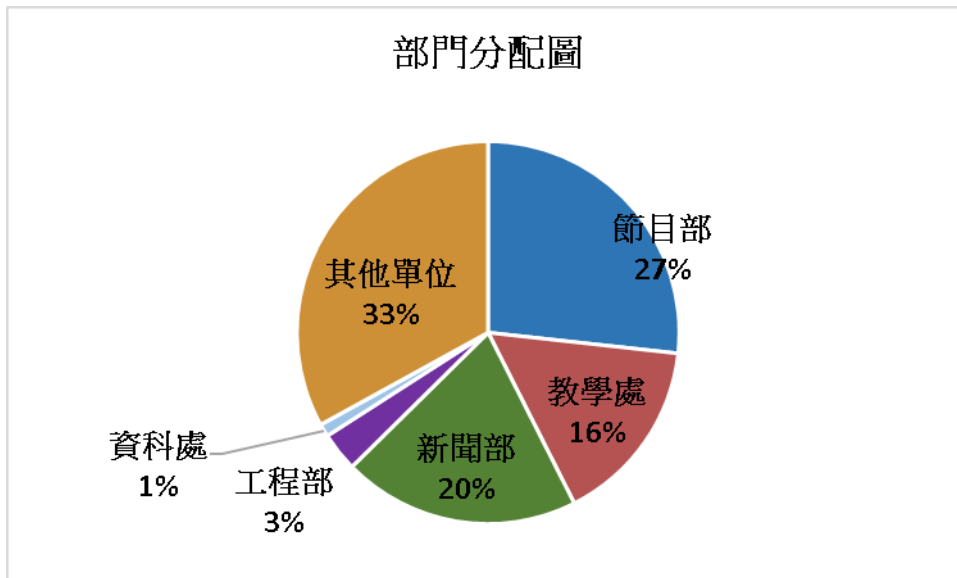
觀眾意見以節目表詢問、教材、節目 DVD 購買及其它為多，比例分別為 19%、12%、54%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與節目部、新聞部、其他部門有關為最多，比例分別為 27%、20%、33%，總合佔所有觀眾意見的 80%。（如附圖三）。

附圖二 106 年度第二季觀眾意見類別比例圖



附圖三 106 年度第二季觀眾意見各部門比較圖

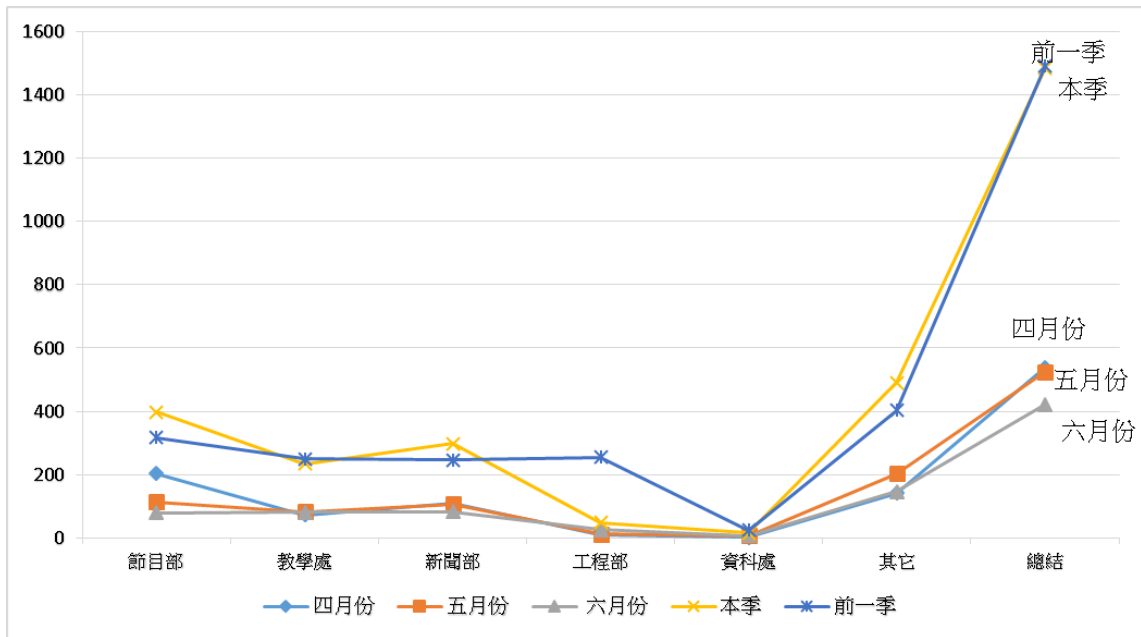


第二季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，四月份因華視【芊月傳】變更播出時間，因此四月為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、新聞部、教學部的觀眾意見數為多，如下：

附表二

| | 節目部 | 教學處 | 新聞部 | 工程處 | 資料處 | 其它 | 總結 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 四月份 | 204 | 72 | 109 | 10 | 2 | 141 | 538 |
| 五月份 | 113 | 82 | 106 | 13 | 7 | 204 | 525 |
| 六月份 | 80 | 81 | 83 | 26 | 7 | 146 | 422 |
| 本季 | 397 | 235 | 298 | 49 | 16 | 490 | 1485 |
| 前一季 | 316 | 249 | 246 | 254 | 25 | 403 | 1493 |

附圖四 第二季各月份各部門觀眾意見比例圖



二、 第二季閱聽人主要詢問內容摘要與意見分析

1. 節目（新聞）播出時間查詢或節目表索取—以節目部為多。由客服人員直接針對問題回覆

- (1) 戲劇及綜藝節目表詢問：八點檔【芊月傳】、【我的極品男友】、假日綜藝【華視天王豬哥秀】、【天才衝衝衝】、及各式卡通節目，皆有喜愛的觀眾來電詢問播出時段，皆已直接告知。
- (2) 華視教育文化頻道節目表詢問：以日文課的詢問量最高。而空院課程、各式英文課程以及職訓課程皆有觀眾來電詢問播出時段，皆已直接告知播出時段或提供網址查詢。
- (3) 新聞節目表詢問：觀眾來電詢問【華視在地新聞】、【華視新聞雜誌】的播出時段，皆已直接告知。

2. 節目（新聞）內容或本公司活動查詢—以新聞部為多。由客服人員直接針對問題做回覆，或提供相關單位電話諮詢。

- (1) 新節目、新戲的上檔日期與活動詢問：新戲【1989 一念間】、【料理高校生】、【飛魚高校生】上檔；【天才衝衝衝】等節目舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。已直接告知。
- (2) 新聞內容詢問：觀眾來電詢問新聞內容等問題，如【華視新聞雜誌】、【華視午間新聞】。皆已直接回覆告知或提供電話洽詢。
- (3) 教學節目資料索取：【莒光園地】留言方式；教頻播出的各式職訓節目，因觀眾有興趣學習而來電詢問節目資訊及線上影音收看等問題，如【日文課程】、【空院課程】等，皆已直接回覆。

3. 教材、節目 DVD 購買詢問—以教學處為主。由客服人員直接針對問題做出回覆，或提供相關單位電話或網站查詢。

- (1) 教學課程與教材購買：以日文、生活日語教材購買為最高詢問量，空院英文類的課程及各式職訓課程亦有不少觀眾詢問。皆直接回覆或提供教學處的專線電話讓觀眾洽詢。
- (2) 網購商品購買查詢：詢問商品內容、訂單進度、運費查詢、匯款確認等相關問題，皆已直接回覆或提供網購網址、網購單位電話讓觀眾洽詢。

- (3) 節目影帶購買：觀眾來電洽詢影帶出版販售等問題，如【薛平貴與王寶釧】等，皆已直接回覆或提供網購電話讓觀眾洽詢。

4. 節目（或新聞）意見表達與建議—以節目部為多。由客服人員將觀眾意見轉達相關單位。

- (1) 戲劇、綜藝的播出建議：觀眾反應個人對於節目排播或內容等相關意見。如反應【芊月傳】異動播出時段；希望可以重播華視自製戲劇或綜藝節目【歡喜來逗陣】、【麻辣鮮師】、【薛平貴與王寶釧】、【超級星期天】。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位。
- (2) 希望華視可以播出新的綜藝節目。皆已轉達意見至相關單位參處。
- (3) 希望【華視晚間新聞】可以多播報國際新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。

5. 訊號相關問題查詢—

- (1) 新北、台北、桃園、嘉義、南投、台中、彰化、雲林、高雄、台東、澎湖地區由於住戶天線接收、環境影響收訊、有線電視業者設備、轉播站台設備被竊或故障等問題。觀眾來電反應華視訊號的相關問題，如收訊不良、沒有聲音等，皆於第一時間由客服人員詢問狀況，留下觀眾資料或轉工程人員直接回覆，再電聯工程人員查詢處理並追蹤後續處理狀況。
- (2) 詢問頻道升規、轉換收視相關問題。均已直接回覆或轉工程人員處理。

6. 網路問題查詢—觀眾來電詢問網路使用相關問題，如華視網站及 Youtube 的華視新聞頻道線上直播或節目影音收看問題、華視 APP 下載使用問題、資料畫面購買等問題。客服人員皆直接回覆或轉資料處協助處理。

7. 批評或申訴意見—

※新聞部

- (1) 反應「小 2 童摔斷牙 媽索賠 20 萬願終身」新聞內容，馮小姐是陳姓學童的家人，來電表示受訪內容提及了陳姓學童全名，覺得對小孩子非常不好，希望華視盡快處理這個問題。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
- (2) 反應「破壞前還擲筊？2 婦潛宮廟噴漆」新聞畫面，鄭小姐來電表示受訪時記者有答應不會讓戴眼鏡的小姐入鏡，但新聞播出後卻還是拍了進去，這位小姐在躲避家暴丈夫，希望華視盡快將新聞畫面修改或撤下不要再播出。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
- (3) 反應新聞「體驗手繪刺青 釀接觸性皮膚炎」新聞內容，公司負責人徐小姐表示，記者並未事先說明會將新聞做合併，此新聞內容和標題已經嚴重影響商譽，造成消費者的誤解，導致 HENNA 老師已經接到很多客人的反應，至今難以釋懷，要求華視立即回電解釋，不然一定會提告解決。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
- (4) 反應「服務生夜闖客房 6 女大生驚魂」新聞畫面，崇仁醫護管理專科學校馬先生來電表示此新聞事件的女大生並不是該校學生，新聞畫面卻用了該校學生的照片，造成校方跟學生困擾，希望華視盡速處理畫面或將此新聞撤下。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
- (5) 反應「被片商告侵權 谷阿莫:不輕易放棄"二次創作"權利」新聞內容，車庫娛樂柯小姐來電表示他們並未對谷阿莫提出告訴，此新聞內容有誤造成困擾，希望華視盡快做處理更正。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
- (6) 反應「工人手捲入機器 醫師現場截肢!」新聞畫面，當事者的女兒來電反應，華視未經許可就將父親未打馬賽克的畫面播出去還放在網路上，非常不尊重家屬跟當事者，家屬看到畫面感到非常痛心，希望華視可以盡快將此新聞撤下。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
- (7) 反應「身障房東仗弱勢? 砸破房客頭」新聞內容，房東太太表示記者只聽高先生單方面說法就報導並不公正，從未被高先生請吃飯及介紹工作，新聞報導卻描寫成房東被幫助還不知感恩，

不是事實，當天也是因為有口角紛爭才起衝突，希望華視盡快撤下新聞，或是記者可以主動聯繫平衡報導內容。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。

- (8) 反應「你敢住嗎? 度假村浴室全是黃垢」新聞內容，度假村業者蔡先生來電表示，當時和客人是因為誤會才會有此報導，完全是被客人誣陷，忍了半年覺得冤枉，不僅影響生意此新聞還一直在網路上，希望華視可以盡快將此新聞撤下。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
- (9) 反應【男未成年騎車 肇事要女友頂罪】新聞內容，男方母親來電反應男生從沒有要女友頂罪，是女生單方想用這種方式解決，並非新聞內容所描述教唆女友頂罪，希望盡快把錯誤新聞撤下。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。

8 其它問題查詢—詢問華視訓練中心的各類訓練班報名方式、課程內容相關問題，華視大樓及停機坪租賃相關，皆已提供電話洽詢。其它與本公司無直接相關意見，如找藝人、友台訊息，及胡言亂語等，客服人員皆依本公司客服意見調查 SOP 規定協助解決問題。

三、客服信箱閱聽人意見處理結果說明

| 來函日期 | 觀眾姓名 電話及地區 | 觀眾來函內容摘要 | 負責單位處理回覆說明 |
|-------|----------------------|--|---|
| 4月1日 | 涂*芳 | 懇請安排復仇者聯盟其他系列的卡通或超人等，拭目以待喔！ | 親愛的觀眾您好：感謝您的意見，會將您的寶貴建議轉達給相關單位。華視客服 敬上。 |
| 5月17日 | 陳*民 | 想詢問民國67-72年間華視連續劇的影片片段，是否懇請您協助找到這些影片。 | 親愛的觀眾您好： 有關華視戲劇片段洽詢，可詢問華視多媒體中心02-2775-6672，感謝您！華視客服 敬上 |
| 5月16日 | 賴*龍 | 華視很用心的積極宣傳世大運，世大運我一定會準時收看華視，也希望華視能繼續重視體育賽事，之後可以轉播中華職棒賽事。 | 親愛的觀眾您好：感謝您對華視的支持與意見，會將您的寶貴建議轉達給相關單位，還請您支持華視世大運的轉播，感謝您！華視客服 敬上 |
| 5月31日 | lmcarkey mslrtaas | 您好!想購買民國80年雙十國慶新聞片段畫面。 | 親愛的觀眾您好： 關於華視播出相關影片片段詢問，可洽詢華視多媒體中心02-27756672 感謝您。華視客服 敬上 |
| 6月8日 | 李*真 | 想看安以軒演的【金釵蝶影】。 | 親愛的觀眾您好： 華視並無【金釵蝶影】的版權，會將您的意見轉達給相關單位，感謝您！ 華視客服 敬上 |